

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB**



Oleh :

RIZKY ANDOFA SETIAWAN

NPM: 14.1.02.09072

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh:

RIZKY ANDOFA SETIAWAN

NPM: 14.1.02.09072

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIZKY ANDOFA SETIAWAN
NPM : 14.1.02.09072

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 05 Mei 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.

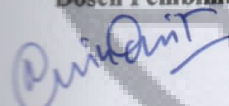
2. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

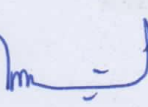
Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RIZKY ANDOFA SETIAWAN

N.P.M : 14.1.02.09072

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 5 Mei 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 5 Mei 2018

Yang membuat pernyataan,



Rizky Andofa Setiawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rizky Andofa Setiawan
NPM : 14.1.02.09072
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Maret 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Tambak Dukuh II/ 15 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Octriando Setiawan
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Tambak Dukuh II no. 15 Surabaya
/08563034593
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri KAPASARI X Surabaya tahun 2008.
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 9 Surabaya tahun 2011.
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 6 Surabaya tahun 2014.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Rizky Andofa Setiawan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehaidrat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI *ONLINE GRAB*”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Ibu Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., MM Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya dalam rangka penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr. Prijati, S.E., M.M selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Octriando Setiawan dan ibu Noer Alifah Joelisia yang selama ini selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada keluarga tercinta yaitu kakak serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Teman terbaik Ratna Arizka Primasari, Farah Nadiyah, dan Lala Fajartania yang selalu dengan sabar memberikan saya motivasi, doa serta bantuan apapun yang saya butuhkan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian penelitian ini.
9. Kakak Fransisca Febriana dan Umamatul Mufarroha yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan saya tentang program SPSS 20.0. dan senantiasa memberikan ide serta saran untuk penulisan penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat tercinta dari Squad HH yang selalu menghibur, memberikan ide, motivasi, doa serta bantuan hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

11. Seluruh kawan-kawan SM-5 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Kawan-kawan Hima Manajemen STIESIA dan English Club Surabaya yang telah bersama-sama belajar dalam berorganisasi sehingga memberikan saya banyak pengalaman, ilmu, inspirasi selama ini, dan tentunya juga memberikan doa serta motivasi kepada saya untuk penyelesaian penelitian ini
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 5 Mei 2018

Rizky Andofa Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.2 Rerangka Pemikiran.....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis	33
BAB 3 : METODA PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	38
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.2 Pembahasan.....	87
BAB 5 : PENUTUP	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	95

JADWAL PENELITIAN	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu.....	30
2. Kelas Interval	46
3. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas (α)	48
4. Karakteristik Responden Menurut Usia	57
5. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	58
6. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	59
7. Kelas Interval	60
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	61
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi.....	64
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	66
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan	68
12. Hasil Uji Validitas	70
13. Hasil Uji Reliabilitas	71
14. Hasil Uji F Model 1	72
15. Hasil Uji F Model 2	73
16. Koefisien Determinasi Model 1	74
17. Koefisien Determinasi Model 2	74
18. Hasil Uji Normalitas Model 1	75
19. Hasil Uji Normalitas Model 2	76
20. Hasil Uji Multikolinieritas Model 1	78
21. Hasil Uji Multikolinieritas Model 2	79
22. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2. Empat Konsep P dalam Bauran Pemasaran	22
3. Rerangka Pemikiran	33
4. Diagram Jalur	52
5. Grafik Uji Normalitas Data Model 1	77
6. Grafik Uji Normalitas Data Model 2	77
7. Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 1	80
8. Grafik Uji Heteroskedastisitas Model 2	80
9. Hasil Analisis Diagram Jalur	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	102
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	106
3. Tabulasi Frekuensi Data	109
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	114
5. Hasil Pengujian Model 1 dan Model 2.....	116
6. Hasil Grafik Normal Plot Model 1 dan Model 2	121
7. Hasil Grafik Scatterplot Model 1 dan Model 2	123

